

Etäturvakotihankkeen loppuraportti

THL/ 120/6.00.00/2016

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL)

PL 30 (Mannerheimintie 166)

00271 Helsinki

Puhelin: 029 524 6000

www.thl.fi



Sisällys

1. Johdanto	1
2. Keskeiset käsitteet.....	2
3. Hankkeen toteutus	2
4. Tavoitteet ja niiden toteutuminen ja toteutukseen liittyvät huomiot.....	3
5. Huomiot, koulutukset ja arvio hankkeesta.....	9

ISBN 978-952-302-815-9 (verkko)
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-815-9>

www.thl.fi

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare

Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000



1. Johdanto

Suomessa on harvaanasuttuja alueita, joissa turvakotipalvelujen toteuttaminen on haastavaa. Turvakotipalveluja tulee kuitenkin olla saatavilla harvaan asutuilla alueilla asukkaiden tarpeen, yleisen turvallisuuden ja asuinpaikkaan liittyvän tasa-arvon toteutumiseksi. Asiakkailla on usein tarve saada turvakotipalvelut läheltä omaa asuinpaikkaansa, jotta väkivallan kokijoiden arki voisi jatkua mahdollisimman muuttumattomana.

Uudessa turvakotilainsäädännössä (1354/2014¹) säädetään, että Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tehtävä on huolehtia turvakotipalvelujen valtakunnallisesta saatavuudesta siten, että eri puolilla Suomea on tarjolla ja saatavilla palveluja tarpeeseen nähden riittävästi. Harvaan asuttujen alueiden tarpeiden huomioimiseksi on kehitettävä uusia turvakotipalvelujen muotoja, jotka mahdollistavat turvan ja psykososiaalisen tuen tarjoamisen pitkistä välimatkoista riippumatta.

Heinäkuun alusta 2015 siirtyi 19 turvakotia valtion rahoituksen piiriin. Kainuun alue on yksi niistä harvaan asutuista alueista, josta puuttuu valtion rahoittama turvakotipalvelu. Kainuun alueella on ollut Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun sote) ylläpitämä yhden paikan turvakoti. Tämä turvakoti ei kuulu valtion rahoituksen piiriin, eikä Kainuun sote ylläpidä turvakotia ilman valtionavustusta.²

Kaste-ohjelmassa Itä-Suomen Väistö-hankkeessa (2014–2015) kehitettiin uudenlaista etäturvakotimallia harvaan asuttujen alueiden turvakotitarpeeseen. Väistö-hankkeen aikana ei kuitenkaan ehditty kokeilla mallin toimivuutta käytännössä. THL:n, Kainuun soten ja Oulun ensi- ja turvakodin yhteisessä etäturvakotihankkeessa pilotoitiin vuoden 2016 käytännön tasolla etäauttamisen mahdollisuuksia turvakotipalvelujen tuottamisessa.

¹ (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141354#Pidp673264>)

² ks. Kainuun soten hallitus 30.9.2015, § 177, http://www.kainuu.fi/sote_paatokset/kokous/20151170-15.HTM



2. Keskeiset käsitteet

Keskusturvakoti

Keskusturvakoti on valtion rahoittama, ympärivuorokautisesti toimiva turvakoti, jolla on voimassa oleva sopimus turvakotipalvelun tuottamisesta. Keskusturvakoti koordinoi alueen turvakotitoimintaa ja vastaa turvakotityön osaamisesta sekä kriisityön kouluttamisesta. Etäyksikköön tulevat asiakkaat kirjataan keskusturvakodin asiakkaiksi.³ Keskusturvakoti ei eroa toiminnoiltaan valtion rahoituksen piiriin kuuluvista turvakodeista. Käsitteiden selkeyden kannalta on parempi puhua turvakodista, jolla on turvakodin etäyksikkö. Hankkeen aikana kuitenkin oli käytössä käsite *keskusturvakoti*, joten sitä käytetään myös tässä raportissa.

Keskusturvakodin etäyksikkö

Etäyksikkö on yksittäinen asiakaspaikka tai yksittäisiä asiakaspaikkoja, jotka on sijoitettu toiminnassa olevan, ympärivuorokautisen sosiaali- tai terveystalouden yhteyteen. Hankkeen aikana etäyksikön asiakasprosesseja koordinoi ja niistä kantoi vastuun keskusturvakodin sosiaalityöntekijä yhdessä etäyksikön sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakas voidaan sijoittaa etäyksikön asiakaspaikalle, mikäli se on asiakkaan ja hänen perheensä tilanne huomioon ottaen turvallinen ja tarkoituksenmukainen ratkaisu. Etäyksikön rooli on tarjota turvallinen ympäristö väkivallan uhrille ja hänen lapsilleen. Etäyksikkö huolehtii mm. arjen toimintojen sujumisesta kuten ruoasta, unesta, puhtaudesta sekä kriisityöskentelystä ja kontaktista oman alueen avopalveluihin.

Etäauttaminen

Etäyksikössä olevan asiakkaan kanssa työskentely keskusturvakodista video- tai puhelinvälitteisesti. Etätyöskentely voidaan toteuttaa erilaisissa kokoonpanoissa asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Videotyöskentely toteutettiin hankkeessa Skype for Business –ohjelmalla.

3. Hankkeen toteutus

Etäturvakotihanke toteutettiin aikavälillä 1.1.2016 - 31.12.2016. Hankkeessa pilotoitiin Kainuun toimintaympäristö huomioiden Väistö-hankkeessa kehitettyä etäturvakotimallia. Hankkeen toteuttivat yhteistyössä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Oulun ensi- ja turvakoti sekä Kainuun sosiaali- ja

³ Keskusturvakoti ylläpitää asiakasrekisteriä THL:n lukuun sopimuskauden ajan. Etäturvakodilla ei ole vastuuta asiakasrekisterin ylläpitämisestä, tietojen luovuttamisesta tai tilastoinnista. Asiakastyötä tekeville etäyksiköillä on velvollisuus kirjata lainmukaiset asiakastiedot.



12/2016

terveydenhuollon kuntayhtymä. THL koordinoi hanketta, Oulu toimi hankkeen keskusturvakotina ja Kainuussa oli etäyksikkö, jossa asiakkaat fyysisesti olivat.

Oulussa hankkeen aikana työhön osallistui pääosin hankkeeseen nimetty työntekijä, sosiaalityöntekijä sekä turvakodin ohjaajat tuuraten hanketyöntekijää lomien aikana. Kainuussa työhön osallistui hankkeeseen nimetty sosiaalityöntekijä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Hankkeeseen nimetyt työntekijät sekä keskusturvakodista, että etäyksiköstä toimivat kehittämistyöryhmän jäseninä. Heidän vastuulla oli myös turvakotimallin kehittäminen yhdessä muun henkilökunnan kanssa ja kuukausittainen raportointi hankkeen etenemisestä THL:lle. Hankkeeseen nimetyt työntekijät kantoivat vastuun, että etäturvakotimalli juurtui talojen ja verkostojen käytäntöihin. Oulussa hankkeeseen nimetty työntekijä hoiti päävastuun koulutuksien suunnittelusta ja toteutuksesta. Etäyksikön asiakastyöhön ja verkostoyhteistyöhön osallistuivat etäyksikön henkilökunta.

Keskusturvakodin ja etäyksikön työntekijäresurssi määriteltiin hankkeeseen käytettävissä olevan rahoituksen mukaan. Hankkeen rahoitus oli suuruudeltaan 100 000 euroa. Rahoitus hankkeeseen tuli sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön kautta.

Hankkeen aikana etäyksikössä oli 30 asiakasta ja asumispäiviä kertyi 389 (luvut ovat ajalta 1.1.2016-14.12.2016). Hankkeen aikana testattiin etäauttamisen käyttämistä turvakotityössä, arvioitiin etäturvakotimallin mahdollisuuksia ja sen vaatimia resursseja sekä vahvistettiin yhteistyötä paikallisesti ja lisättiin tietoisuutta palvelusta Kainuun alueella. Hankkeen aikana luotiin malli, jolla Kainuun alueella voidaan toteuttaa etäturvakotitoimintaa. Samaa mallia voidaan soveltuvin osin käyttää myös muilla harvaan asutuilla alueilla, mutta paikallinen toimintaympäristö huomioiden.

Hankkeen toteutumista seurattiin ohjausryhmässä ja kehittämissyhmässä. Oulun ja Kainuun työntekijät pitivät säännöllisesti hankkeeseen liittyviä palaveria. Hankkeen kokoukset toteutettiin pääsääntöisesti videoyhteyden avulla.

4. Tavoitteet ja niiden toteutuminen ja toteutukseen liittyvät huomiot

Hankkeelle asetettiin 5 erillistä tavoitetta liittyen etäturvakotimallin toteuttamiseen, etäyksikön ja keskusturvakodin roolien määrittelyyn, asiakasprosessin saattamiseen toimivaksi kokonaisuudeksi, etäyhteyspalveluiden testaamiseen turvakotikontekstissa sekä etäyksikön toiminnan liittämiseen kiinteäksi osaksi Kainuun muuta lähisuhdeväkivallan vastaista työtä.

Tavoite 1

Hankkeessa on tuotettu Kainuun alueelle ja muille haja-asutusalueille sovellettavissa oleva etäturvakotimalli.

Hankkeen aikana toteutettiin etäturvakotimalli, jolla tuotettiin turvakotipalveluita Kainuun alueella. Vuoden aikana asiakkaita oli 30 ja asumisvuorokausia oli 389. Asiakkaista oli lapsia 14 ja aikuisia 16. Lapsista

www.thl.fi



12/2016

alle 10-vuotaita oli 11 ja yli 10-vuotaita oli 3. (Luvut ovat ajalta 1.1.2016-14.12.2016). Asiakkaita ohjattiin toiseen turvakotiin 5 kertaa etäyksikön ollessa täysi. Luku toiseen turvakotiin ohjatuista asiakkaista ei sisällä viranomaisen paikkatiedusteluja, joita tuli useita mutteivat johtaneet asiakkuuteen. Ajoittain etäyksikkö oli useampia viikkoja tyhjillään ja ajoittain etäyksikköön tulevia asiakkaita ohjattiin keskusturvakotiin etäyksikön ollessa täynnä. Kiinteistö, jossa etäyksikkö sijaitsi, mahdollisti asiakkaiden ottamisen ns. ylipaikoille.

Turvakodin etäyksikkö sijaitsee Kainuun Soten ylläpitämässä Lastenkoti SalmiLassa. Turvakodin asuintilat sijaitsevat Lastenkoti SalmiLan toisen kerroksen Sos-Kriisiyksikön tiloissa, jossa se muodostaa oman pienen asunnon. Asuntoon kulkeminen tapahtuu Sos-Kriisiyksikön tilojen kautta omalla sisäänkäynnillä. Turvakodin esteettömyys on turvattu hissillä ja luiskan avulla. Yksikössä on tarkoituksenmukaiset turvaamiskäytänteet, kuten turvakamerat ja vartijahälytys. Turvakodin etäyksikön tiloissa on wc, suihku, keittiö, leikkihuone, olohuone sekä kaksi makuuhuonetta. Kriisiyksikön puolella sijaitsevat pyykinpesutila, ohjaajien toimisto, kokoustila, siivouskomero sekä yhteiset tilat, jotka ovat tarvittaessa turvakodin käytössä. Lisäksi kriisiyksiköllä on käytössä kellarikerroksessa harrastetila, sauna sekä liikuntasali, joita turvakodin asiakkaat voivat suunnitellusti käyttää. Kriisiyksikössä on turvakotitoiminnan lisäksi arviointi- ja kriisipaikkoja kainuulaisille lapsille, nuorille tai perheille, tukinuoritoimintaa, tapaamispaikkatoimintaa ja sosiaalipäivystystä. Lisäksi turvakodilla on auto käytettävissä asiakastyöhön.

Turvakotiasunto soveltui kokonsa puolesta hyvin isolle perheelle ja tarvittaessa turvakotiin oli mahdollista ottaa samaan aikaan kaksikin perhettä tai kolme aikuisasiakasta, koska makuuhuoneita on kolme yhteisten tilojen lisäksi. Rajoitteita tilat aiheuttavat silloin, jos turvakotiin on hakeutumassa eri sukupuolta olevia asiakkaita.

Hankkeen aikana todettiin, että etäturvakotimallin avulla voidaan vastata harvaanasuttujen alueiden turvakotien tarpeeseen. Hankkeen kokemukset osoittavat, että etäturvakotimalli toimii mahdollisena ratkaisuna harvaan asuttujen alueiden turvakotipalveluiden tarpeeseen. Mikäli etäturvakotimallia sovelletaan muilla alueilla, tulee toiminnan suhteen huomioida erityisesti etäyksikön työntekijöiden lähisuhdeväkivalta- ja kriisityöhön liittyvä osaaminen ja tilojen soveltuvuus.

Kainuun etäturvakodin toteuttamisessa erityisenä piirteenä oli, että Kainuun sotessa oli aiemmin ollut turvakotitoimintaa usean vuoden ajan, joten Kainuun soten henkilökunnalla oli entuudestaan kokemusta ja osaamista turvakotityöstä. Samoin etäyksikön tilat olivat aiemmin toimineet turvakodin tiloina. Näin ollen hankkeen aikana pilotoitu etäturvakoti erosi Väistö-hankkeesta suunnitellusta mallista, jossa turvakodin etäyksikkö sijaitsi 24/7 sosiaali- ja terveystalouden yhteydessä, jossa ei ole välttämättä aiempaa kokemusta turvakotipalvelujen tuottamisesta.



Tavoite 2

Etäyksikön ja keskusturvakodin roolit ja vastuut on määritelty toimivaksi kokonaisuudeksi

Roolit ja vastuut muotoutuivat hankkeen aikana. Kohtaan 2 *tavoite* on kirjattu roolit ja vastuut laajasti yleisellä tasolla. Yksityiskohtaisemmin työnjako ja asiakasprosessi on kuvattu kohdassa *tavoite 3*.

Roolit ja vastuut

Etäyksikkö

- Asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen.
- Arjen toiminnoista (ruoka, uni, puhtaus) huolehtiminen sekä käytännön asioiden järjestely.
- Kriisityö.
- Vastuu asiakasprosessin tavoitteiden mukaisesta työskentelystä.
- Kontakti oman alueen avutyöhön.

Keskusturvakoti

- Videoavusteinen väkivaltatyöskentely etäyhteydellä asiakkaan tarpeiden mukaan.
- Vastuu asiakasprosessien etenemisestä.
- Turvakotityön koulutuksen suunnittelu ja toteutus yhteistyössä etäyksikön kanssa.
- Tuki tiedottamiselle (verkostot, media).
- Tuki alueelliseen yhteistyöhön (kouluttaminen tarvittaessa).
- Keskusturvakodin konsultaatiotuki etäyksikölle ympärivuorokauden.
- Yhteisen asiakastietojärjestelmän saatavuus (Sofia) ja siihen kouluttaminen.

Edellä mainitut vastualueet ja roolit nähtiin pääosin hankkeessa toimiviksi kokonaisuuksiksi. Hankkeen toimintaan liittyvät haasteet eivät liittyneet niinkään rooleihin ja vastuisiin. Kuitenkin roolien ja vastuiden osalta keskusturvakodin ja etäyksikön sosiaalityöntekijän roolit vaativat vielä täsmennystä.

Haasteet hankkeen aikana nousivat pääosin toiminnasta ja työn luonteesta. Haasteet liittyivät henkilöstöresursseihin, turvallisuusnäkökulmaan, asiakkaiden kielitaitoon ja tulkkaukseen sekä tietotekniikkaan ja eri organisaatioissa vallitsevien työtapojen yhteensovittamiseen. Tarkemmin hankkeessa nousseita haasteita on kuvattu kohdassa 5 *Huomiot, koulutukset ja arvio hankkeesta*.

12/2016

Tavoite 3

Asiakasprosessi keskusturvakodin ja etäyksikön välillä on toimiva kokonaisuus.

Hankkeen alkuvaiheen tehtävä oli määritellä työnjako keskusturvakodin ja etäyksikön välillä. Osana tätä työtä tehtiin prosessikuvaus kuvaamaan vastuita asiakasprosessin aikana. (Kuva1, liite 3.)



Etäturvakoti



Työpari
työskentely
etäyhteydellä



Keskusturvakoti

Etäturvakotimalli

Asiakkuuden vireilletulo	Turvakotijakson aloitus	Työskentely turvakodissa	Turvakotijakson lopetus
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhteydenotto (asiakas tai muu taho) ✓ Arvio turvakodin tarpeesta ✓ Jos asiakkuus ei ala → ohjaus muihin palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tulohaastattelu ja turvallisuuskartoitus ✓ Tiedotus asiakkaalle etäturvakotimallista, etäturvakodin säännöt ✓ Yhteydenpito verkostoon tarvittaessa ✓ Tavoitteet jaksolle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Päivittäinen tuki etäturvakodin henkilökunnalta ✓ Yksilötyöskentely kokijan ja lapsen kanssa ✓ Käytännön asioiden järjestämisen tukeminen ✓ Yhteistyö muiden auttavien tahojen kanssa ✓ Marak -moniammatillinen riskiarviointi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Turvasuunnitelman päivitys ✓ Selviytymisvaiheen tuen tarpeen kartoitus (kaikki yhteistyötahot) ✓ Palautelomakkeiden (turvakoti ja etäyhteytyöskentely) täyttö
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhteydenpito puhelimitse/etänä 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tieto asiakkuudesta keskusturvakotiin ✓ Turvallisuuskartoitus ✓ Yhdessä asiakkaan tavoitteiden läpikäyminen ✓ Yksilöllinen arvio etätyöskentelyn mahdollisuudesta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Työparityöskentelyä etäyhteydellä kokijan ja lapsen kanssa ✓ Yhteiset raportit etänä ✓ Ryhmiin osallistuminen etänä 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jakson arviointi yhdessä ✓ Asiakaspalautteen läpikäynti etätyöskentelystä
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhteydenotto (asiakas tai muu taho) ✓ Arvio turvakodin tarpeesta ✓ Jos asiakkuus ei ala → ohjaus muihin palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Raportointi keskusturvakodin sosiaalityöntekijälle asiakkuuden alkamisesta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tuki työskentelyprosessin etenemiseen ✓ Ryhmien ja työparityöskentelyn toiminnan suunnittelu ja toteutus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiakasprosessin sulkeminen asiakastietojärjestelmässä ✓ Tilastointi
Turvallisuus, konsultaatio, yhteinen asiakastietojärjestelmä			

Kuva 1: Etäturvakotimallin asiakasprosessi

Etäturvakotimalli on jaoteltu neljään eri vaiheeseen Turvakotipalvelujen kansallisten laatusuosituksen mukaisesti. (Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. THL: 2013⁴.) Etäturvakotimallissa on nostettu esille, että turvallisuus kulkee tärkeimpänä arvioinnin kohteena koko asiakkaan turvakotiprosessin ajan. Keskusturvakodin ja etäyksikön yhteinen asiakastietojärjestelmä (Sofia) sekä yhteydenpito (konsultaatio) mahdollistavat kahden erillään olevan yksikön ajantasaisen ymmärryksen asiakkaanprosessin etenemisestä.

⁴ <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-924-4>



12/2016

Asiakkuuden vireilletulo

Asiakas voi ohjautua itsenäisesti, oman läheisverkoston tai viranomaisen tai muun työntekijän ohjaamana turvakotiin. Tieto asiakkaan turvakodin tarpeesta voi tulla keskusturvakotiin tai etäyksikköön. Etäyksikön henkilökunta arvioi asiakkaan turvakodin tarpeen sekä turvallisuuden niin etäyksikköön kuin asiakkaaseen liittyen. Jos asiakkuutta ei aloiteta jostain syystä, niin työntekijä ohjaa asiakasta muiden palvelujen piiriin.

Keskusturvakoti ja etäyksikkö ovat tarpeen vaatiessa jo vireilletulo-vaiheessa yhteydessä keskenään. Hankkeen aikana keskusturvakodin puhelinnumeroa on jaettu puhelimesta tapahtuvaan kriisityöskentelyyn ja etäyksikön puhelinnumeroa paikkatiedusteluun. Keskusturvakodilla on paremmin resursoitu aikaa akuuttiin puhelinauttamiseen.

Turvakotijakson aloitus

Asiakkaan saavuttua etäyksikköön alkaa jakson aloitusvaihe. Jakson alussa asiakas saa tiedon etäturvakotitoiminnasta, paikan säännöt ja tiedot henkilörekisteriin liittyen. Asiakkaan tilannetta kartoitetaan tulohaastattelun kautta. Myös turvallisuutta tarkennetaan tässä vaiheessa niin etäyksikön kuin asiakkaan kokeman uhan osalta. Etäyksikkö on tarpeen mukaan heti yhteydessä tarvittaviin yhteistyötahoihin, jotta heillä on ajantasainen tieto asiakkaan tilanteesta.

Keskusturvakodin ja etäyksikön yhteistyö tiivistyy aloitusvaiheessa. Viimeistään aloitusvaiheessa keskusturvakodilla pitää olla tieto asiakkaasta. Yhdessä arvioidaan asiakkaan mahdollisuutta osallistua etäyhteistyöskentelyyn. Työskentelyyn varataan aika ja ilmoitetaan asiakkaalle. Asiakas saa heti turvakotiin saapuessaan tiedon etäturvakodin toimintamallista.

Työskentely turvakodissa

Etäturvakotimallin mukainen työskentely toimii pääperiaattein normaalia turvakodin työskentelyä mukaillen. Etäyksiköstä asiakas saa päivittäisen tuen käytännön asioiden järjestelyyn sekä yksilötyötä kriisivaiheen työskentelyyn. Hankkeen aikana keskusturvakodilla oli päävastuu toteuttaa väkivaltatyöskentelyä etäyhteydellä. Yksilötyössä asiakkaan kanssa tehtiin väkivaltakartoitusta, Marakmoniammatillista riskinarviointia, keskusteluja väkivallan seurauksista ja selviytymisprosessista. Etäyksikkö hoiti pääasiallisesti yhteydenpidon asiakkaan kuntaan. Keskusturvakodilla oli vastuu huolehtia, että etäyhteistyöskentely mahdollistuu.

Turvakotijakson lopetus

Jakson loppuessa asiakkaan turvasuunnitelma päivitetään tilanteeseen sopivaksi. Asiakkaan selviytymisenvaiheen tuen tarpeen kartoitus on tärkeää ennen jakson päättymistä. Turvakotitoiminnan ja etäturvakotihankkeen palautteet kerätään myös jakson lopuksi. Jakson aikana aloitettujen yhteistyötahojen kanssa päivitetään tarpeen vaatiessa tiedot asiakkaan tilanteesta. Etäyksikön rooli jakson päättyessä on

12/2016

huolehtia, että asiakas saa tarvitsemat palvelut. Keskusturvakodin rooli on huolehtia, että asiakasasiakirjat ovat ajantasaiset.

Tavoite 4

Etäturvakotimallissa on hyödynnetty etäyhteyspalveluja asiakastyössä

Hankkeen aikana hyödynnettiin etäyhteyksiä asiakastyössä ja siitä saatiin sekä työntekijöiltä että asiakkailta pääosin hyvää palautetta. Etäyhteyksien saaminen toimiviksi asiakastyössä kuitenkin kesti kauan ja ensimmäiset asiakaspalaverit toteutuivat 06/2016 jälkeen. Mikäli vastaavaa etäturvakotitoimintaa toteutetaan toisissa ympäristöissä, voi etäturvakotihankkeen kokemusten perusteella todeta, että jo ennen varsinaisen toiminnan alkamista on tarpeen saada sekä keskusturvakodin että etäyksikön kanssa sovittua tietotekniikkaan ja mahdollisiin hankintoihin liittyvistä asioista ja aikataulutettava vaiheet.

Etäauttaminen vaatii työympäristöltä ja työntekijöiltä erilaista osaamista kuin kasvotusten tapahtuva työskentely. Hankkeen aikana ostettiin Lapin ensi- ja turvakodilta koulutuspaketti liittyen etäauttamiseen. Koulutus toteutettiin osaksi kasvotusten ja osaksi etäyhteyksien avulla. Työntekijät kokivat koulutuksen tarpeelliseksi. Koulutuksen sisältö on kuvattu liitteessä 2.

Asiakastyöskentelyssä etäyhteyksien avulla keskityttiin yksilötyöskentelyyn. Etätyöskentelyä tehtiin erilaisissa kokoonpanoissa. Kokoonpanot koostuivat yksilötyöskentelystä keskusturvakodin työntekijän ja asiakkaan kesken, työparityöskentelystä keskusturvakodin ja etäyksikön työntekijöiden ja asiakkaan kesken sekä verkostopalaverista. Useasti keskusteluissa oli mukana tulkki puhelimen välityksellä. Tulkin kautta työskentely etäyhteydellä oli haastavaa. Hankeen aikana nousi esille ajatus, että tulkki olisi hyvä myös liittää videotyöskentelyyn mukaan, jos se on mahdollista. Vertaisryhmätyöskentelyä etäyhteyksien avulla ei saatu toteutettua johtuen keskusturvakodin vertaisryhmien aikatauluista ja asiakkaiden kielitaidosta. Vertaisryhmät ovat usein merkittävä osa turvakotityöskentelyä ja niiden toteutusta tullaan kokeilemaan etäyhteyksien avulla, mikäli etäturvakotitoiminta jatkuu hankkeen jälkeen.

Tavoite 5

Turvakodin etäyksikön toiminta on kiinteä osa muuta toiminta-alueen lähisuhdeväkivaltatyötä

Lastenkoti SalmiLan yhteydessä ennen etäturvakotihanketta toiminut turvakoti oli osa Kainuun soten toimintaa, joten turvakotipalvelu ei ollut uusi palvelu Kainuun alueella. Kuitenkaan kansallisesti turvakotipalvelujen tunnettavuus ei ole riittävää. Asiakkaat eivät aina tiedä palveluista ja ammattilaiset eivät aina osaa ohjata turvakotipalvelua tarvitsevaa asiakasta turvakotiin. Tämän takia turvakotipalvelun tunnettavuutta lisättiin hankkeen aikana sekä yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa tiivistettiin.

www.thl.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare

Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000



12/2016

Kainuun alueella jaettiin kaikkiin talouksiin Kainuun sosiaali- ja terveystalouksien opas, joka sisälsi etäturvakodin kuvauksen ja yhteystiedot. Myös Kainuun soten verkkosivuilla tiedotettiin etäturvakodista ja sinne lisättiin turvakotipalvelusta kertova animaatio. Lisäksi tiedottamista tehostettiin jakamalla Kainuun soten vastuualuejohtajille ”Turvakotipalvelua Kainuussa” –tiedote, jonka kautta vastuualuejohtajat jakoivat tietoa alaisilleen turvakotiin hakeutumisesta, turvakodin palveluista, lainsäädännöstä ja etäturvakotihankkeesta. Yhteistyötä Kainuun alueen aikuissosiaalityön kanssa tiivistettiin järjestämällä yhteistyöpäivä, jossa esiteltiin etäturvakotitoimintaa. Verkostotyön ja tiedottamisen merkitys korostui hanketyöskentelyn myötä, ja mikäli etäturvakotitoiminta jatkuu vielä hankkeen jälkeen, tullaan turvakotitoiminnan tiedottamista suunnittelemaan myös muille kolmannen sektorin yhteistyö- ja verkostokumppaneille sekä muulle medialle. Kainuun alueen Marak- verkosto toimi yhteistyössä etäturvakodin kanssa hankkeen aikana.

5. Huomiot, koulutukset ja arvio hankkeesta

Hankkeen aikana asiakastyössä, suunniteltaessa toimintaa ja palaverien yhteydessä nousi etäturvakotimalliin liittyen huomioita, kysymyksiä ja kehittämisideoita. Tässä hankkeessa toteutettu malli on monilta piirteiltään erilainen, kuin mahdolliset muut etäturvakotimallit. Oletettavasti merkittävin ero muihin mahdollisesti tulevaisuudessa toteutettaviin malleihin on Kainuussa ollut vahva aiempi kokemus ja osaaminen turvakotitoiminnasta. Toimintaympäristöjen eroista huolimatta on tarpeellista nostaa esille hankkeen aikana nousseita huomioita tulevaisuuden etäturvakotitoimintoja varten.

Asiakkaat

Systemaattisen asiakaspalautteen kerääminen aloitettiin 10/2016 samaan aikaan ja samalla asiakaspalautelomakkeella muiden 19 turvakotiverkostoon kuuluvien palveluntuottajien kanssa. Asiakaspalautelomakkeella kerättyä palautetta ei kertynyt riittävästi, jotta siitä saatua tietoa olisi voinut käyttää toiminnan kehittämiseen. Keskusturvakodin ja etäyksikön työntekijöiden saama palaute etäturvakodin asiakkailta oli pääsääntöisesti hyvää. Koko etäturvakotihankkeen aikana vain yksi asiakas koki, ettei halua olla etäyhteydessä Skype for Business –ohjelman välityksellä keskusturvakotiin. Etäyhteyshäiriö ei tuottanut ongelmia asiakkaille, koska turvakodin työntekijät tekivät konkreettisen järjestelytyön ja asiakkaiden tarvitsi vain osallistua keskusteluun.

Kykyyntä ja haluun osallistua etätyöskentelyyn vaikutti suuresti se, miten paljon kukin asiakas oli ollut aikaisemmin tekemisissä verkko- ja digitekniikan kanssa. Iällä eikä kansalaisuudella ollut juurikaan merkitystä, vaan etäyhteyttä hyödynnettiin niin lapsen kuin vanhuksenkin kanssa työskentelyssä. Lasten kohdalla ei niinkään ollut videovälitteistä yksilötyötä vaan enemmänkin tutustumista vanhemman työntekijään. Pääpaino lasten kanssa työskentelyssä oli etäyksikön henkilökunnalla.



12/2016

Työntekijät ja yhteistyökumppanit

Kainuussa etäyksikön henkilökunta koki etäturvakotihankkeen hyödyllisenä, sillä henkilökunta sai omaan jo pitkään jatkuneeseen turvakotitoimintaan vertailua keskusturvakodin toiminnan kautta. Keskusturvakodin toiminnan myötä etäyksikkö koki saaneensa kehyksiä, uusia ideoita ja tukea työskentelytapoihinsa. Etäyhteistyöskentely koettiin mahdollisuutena jakaa vastuuta keskusturvakodin ja etäyksikön kesken.

Hankkeen loppupuoella pidettiin arviointipäivä, jossa etäyksikön henkilökunnan kanssa koostettiin hankkeen kokemukset tavoitteiden kautta. Etäyksikössä oli nähty hyöty siitä, että vastuu asiakasprosessista pystyttiin jakamaan. Eriyisen helpottavana koettiin se, että keskusturvakodilta pystyttiin joustavasti tarjoamaan keskusteluaikoja asiakkaalle etäyhteydellä. Etäyksikön henkilökunta koki heidän fyysiset tilansa erittäin hyväksi turvakotitoiminnalle. Etäyksikön henkilökunta koki, että atk-laitteisiin perehtymiseen ja testaamiseen tarvittiin aikaa. Keskusturvakodilla koettiin, että perehtyminen vaatii testaamista, ei niinkään kirjallisia ohjeita.

Etäyksikön henkilökunta koki haasteena muutoksen entiseen niin sanotusti salassa olevaan turvakotiin. Ennen etäturvakotihanketta toimineen turvakodin osoite ei ollut julkisesti saatavissa ja asiakkaat ohjautuivat turvakotiin alueen sosiaalityöntekijöiden kautta. Etäyksikön työntekijät pohtivat useasti hankkeen aikana, että mitä jos tieto etäyksikön sijainnista leviää, niin tuoko se uhkaa muulle talon toiminnalle. Hankkeen aikana ei ollut uhka- tai vaaratilanteita etäyksikön osalta.

Kohtaamiset yhteistyötahojen kanssa olivat antoisia ja tietoa etäturvakotihankkeesta jaettiin uusille yhteistyötahoille. Hankkeen alussa oli havaittavissa pientä ihmettelyä sosiaalipuolen yhteistyökumppaneiden taholta. Aiemmin turvakotiasiakkaan kirjaukset olivat olleet kunnan yhteisessä asiakastietojärjestelmässä. Hankkeen myötä kirjaamiskäytännöt muuttuivat siten, että vain Oulun turvakodin ja Kainuun etäyksikön työntekijät saivat käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään. Hankkeen etenemisen myötä tietoisuus etäturvakotihankkeesta lisääntyi ja tiedottamista lisättiin.

Työskentelyyn liittyviä huomioita

Turvakotipalvelujen asiakkaan kannalta on oleellista, että hän saa tarvitsemansa fyysisen turvan, akuutin psykososiaalisen tuen ja tarvittavan ohjauksen ja neuvonnan muihin palveluihin. Etäyksikössä nämä ehdot voidaan täyttää, mutta toimintaa suunniteltaessa pitää huomioida joitakin asioita palvelun laadun ja toimivuuden takaamiseksi. Seuraavaksi käydään läpi etäturvakotimalliin liittyviä erityisiä huomioita ja hankkeen aikana esiin nousseita kysymyksiä.

Hankkeessa etäturvakodin asiakkaat kirjattiin keskusturvakodin asiakastietojärjestelmään (Sofia-asiakastietojärjestelmä). Etäyksikön työntekijöille hankittiin henkilökohtaiset käyttäjätunnukset Sofia-järjestelmään. Ilman yhteistä asiakastietojärjestelmää yhteistyö olisi haasteellisempaa.

12/2016

Hankkeen aikana hankkeen osapuolten käytössä oli yhteiskäytössä Extranet-yhteistyöalusta, jonne tallennettiin hankkeen asiakirjat.

Asiakkaiden vakuutusasioita ei ollut mietitty etukäteen ennen hanketta. Kysymys vakuutuksista nousi esille vasta hankkeen oltua käynnissä hyvän aikaa. Vakuutusasia ratkaistiin siten, että etäyksikön asiakkaat liitettiin keskusturvakodin ryhmäpotilasvakuutukseen. Etäyksikön henkilöstö ja tilat ovat etäyksikön oman vakuutuksen piirissä

Sopivien atk-laitteiden saaminen etäyksikköön kesti pitkään ja tämä hidasti etäauttamisen pilotointia. Varsinaisesti etäauttamista päästiin pilotoimaan vasta hankkeen jälkimmäisellä puoliskolla. Koska atk-laitteiden toimivuus on etäturvakotitoiminnassa merkittävässä roolissa, voi jälkeenpäin todeta, että yhteyksien ja laitteiston käyttöönottoon olisi tullut laittaa enemmän resursseja heti hankkeen alettua tai optimaalisessa tilanteessa hankkeen suunnitteluvaiheessa.

Asiakasprosessin kehittämisessä olisi auttanut, jos etäyksikön ja keskusturvakodin työntekijät olisivat päässeet jo suunnitteluvaiheessa selvittämään sitä, miten kummassakin turvakodissa oli työskennelty ennen etäturvakotihanketta. Tämä olisi helpottanut yhteisen asiakasprosessipohjan muotoutumista jo ensimmäisten kuukausien aikana. Tällöin olisi jäänyt enemmän aikaa itse asiakasprosessin testaamiseen, konkreettiseen etäasiakastyöhön ja asiakasprosessin muokkaamiseen työskentelyn kautta lopulliseen muotoonsa.

Henkilöresurssien mitoitus asiakasmäärään nähden oli hetkittäin haastavaa etäyksikön henkilökunnan näkökulmasta. SalmiLan lastenkodissa voi enimmillään olla 3 nuorta sijoitettuna ja samalla voi turvakodissa olla asiakasperhe. Näin ollen henkilökunta koki riittämättömyyttä koko osaston ollessa täysi. Hankkeen aikana mietittiin, kuinka tilanteen kuormittavuutta pystyttäisiin välttämään. Näissä tilanteissa korostuu keskusturvakodin ja etäyksikön välinen yhteistyö ja toisaalta etäyksikön henkilökunnan mahdollisuus pyytää apua muilta lastenkoti SalmiLan osastoilta.

Turvallisuuskäytännöksi pohdittiin useasti hankkeen aikana, koska etäyksikön kiinteistössä on muutakin toimintaa. Kysymyksiä herätti se, jos tieto turvakodin sijainnista leviää, niin lisääkö se uhkaa tai jos talon muut asukkaat päästävät sisälle henkilön, jota ei tulisi päästää. Näihin tilanteisiin reagoitiin SalmiLassa ja tarkennettiin ulko-oveen liittyviä turvallisuuskäytäntöjä. Etäyksikköön ei ole turvallista ottaa asiakkaaksi henkilöä, jos uhka on arvioitu suureksi.

Hankkeen edetessä todettiin, että atk-laitteet ja Skype for Business -ohjelma vaatii aikaa ja perehtymistä. Yhdelle työntekijälle ei välttämättä sattunut vuorolleen etäyhteyksien luomista kovin usein, joten säännöllinen taitojen ylläpito on tärkeää. Etäyksikkö sai aina tarvittaessa tukea keskusturvakodin hankkeeseen nimetyltä työntekijältä.

Turvakotityön rajaaminen nousi hankkeen aikana esille useaan otteeseen. Niin keskusturvakodilla kuin etäyksiköllä on vuosien saatossa noussut omat tapansa tehdä turvakotityötä. Etäyksikössä koettiin, että hankkeen myötä he saivat raameja työskentelytapoihin. Keskusturvakodilta tuli tuki ja apua sekä hankkeen

www.thl.fi



12/2016

myötä uusia ideoita. Haasteena etäyksikössä koettiin, että päätöksenteko ja vastuu asiakasprosessista ovat pääasiassa keskusturvakodin sosiaalityöntekijällä.

Koulutus

Keskusturvakodin hanketyöntekijä työsti yhdessä etäyksikön henkilökunnan kanssa hankkeen ajalle koulutussuunnitelman. Tärkeimpänä tavoitteena oli yhtenäistää käsitys väkivaltailmiöstä sekä luoda toimivat käytännöt dokumentointiin etäturvakodille uuden asiakastietojärjestelmän kautta. Teemat koulutuksissa olivat: johdantoa perheväkivaltaan, dokumentointi, perehdytys Sofia - asiakastietojärjestelmään, trauma- näkökulma väkivaltailmiöön, vakauttaminen, sijaistraumatisoituminen ja työntekijän jaksaminen sekä lapset turvakodissa. Lisäksi keskusturvakodin ja etäyksikön henkilökunta osallistui THL:n järjestämiin koulutuksiin.

Erityisenä koulutuskokonaisuutena hankkeen aikana oli etäauttaminen. Etäturvakotityöskentelyyn osallistuvaa henkilöstöä koulutettiin etäauttamisesta. Koulutus oli kolmiosainen ja kestoltaan 8 tuntia, koulutus ostettiin ulkopuolisena palveluna. Koulutus sisälsi muun muassa teoriaa, käytäntöjä ja tietoturvaan liittyviä asioita etäauttamisessa. (Liite 2)

Arvio hankkeesta

Etäturvakotihankkeen tavoitteiden edistymistä seurattiin ohjausryhmässä, joka kokoontui 3 kertaa hankkeen aikana sekä kehittämistyöryhmässä, joka kokoontui noin kerran kuukaudessa. Ohjaus- ja kehittämistyöryhmät toteutettiin videoneuvotteluilla. Noin kuukauden välein pidetyt kehittämistyöryhmän kokoukset edesauttoivat hankkeen käynnistymistä ja tavoitteiden saavuttamista.

Hankkeen kesto oli yksi vuosi, joka asetti tiukan aikataulun toiminnan käynnistämiseksi ja tavoitteiden saavuttamiselle. Hankkeelle määritellyt tavoitteet olivat kuitenkin realistisia ja resurssien puitteissa toteutettavia. Etäturvakotitoiminnan nopean käynnistymisen mahdollisti Kainuun sotessa ollut osaaminen turvakotitoiminnasta sekä Väistö-hankkeen yhteydessä tehty suunnitelma etäturvakotitoiminnasta. Tästä johtuen heti vuoden 2016 alusta etäturvakodilla oli valmius ottaa ensimmäiset asiakkaat. Asiakasprosessi ja keskusturvakodin ja etäyksikön vastuut määrittyivät tarkemmin hankkeen aikana. Jos etäturvakotihanke olisi toteutettu toimintaympäristössä, jossa etäyksikön henkilökunnalla ei olisi ollut turvakotikokemusta, olisi koulutuksiin ja työvaiheiden ja vastuiden määrittelyyn tullut varata aikaa runsaasti ennen kuin varsinainen toiminta olisi voinut käynnistyä. Liitteessä 1 on koottu yhteen asioita, joita tulee huomioida uusia etäturvakoteja suunniteltaessa.

Toiminnalle asetetut viisi aiemmin mainittua tavoitetta saavutettiin hankkeen aikana. Hankkeen tavoitteet liittyivät pääosin työprosessien määrittämiseen ja kehittämiseen, joten osin toiminta on jatkuvasti muuttuvaa ja kehittyvää, eikä se ole missään kohdin täysin valmista tai pysyvää. Hankkeen tavoitteiden



12/2016

suhteen toiminta tulee jatkumaan samansuuntaisena, mikäli etäturvakotitoiminta saa rahoitusta hankekauden päättyessä.

Kainuun alueen koko, asukasmäärä sekä etäisyydet muihin turvakoteihin ja etäturvakodin asiakasmäärä huomioiden on selvää, että alueella on tarvetta turvakotipalveluille. Kainuun sote on hakenut valtionapurahoitusta etäturvakotitoiminnalle ja etäturvakotitoimintaa on tarkoitus jatkaa edelleen yhteistyössä Oulun ensi- ja turvakodin kanssa. Päätös rahoituksesta tehdään vuoden 2016 aikana.



Liite 1.huomioitavia asioita ennen etäturvakotitoiminnan aloitusta

Etäturvakotitoimintana tulee aina sovittaa siihen toimintaympäristöön, jossa sitä toteutetaan. Turvakodin etäyksikkö on sijoitettava ympärivuorokautisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteyteen. Alla olevaan listaan on koottu yleisellä tasolla eräitä huomioitavia asioita, jotka tulee huomioida uutta etäturvakotitoimintaa suunniteltaessa.

Etäyksikön tilat ja niissä oleva muu toiminta

- Tilojen tulee olla turvakotitoimintaan sopivat (Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksot, THL 2013) ja niissä oleva muu toiminta ja etäyksikön toiminta ei saa haitata toisiaan.

Etäyksikön henkilökunnan määrä ja pohjakoulutus

- Henkilökunnan määrä ja koulutus tulee suunnitella vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja lakia.

Etäyksikön henkilökunnan tarvitsema lisäkoulutus

- Etäyksikön tarvitsema lisäkoulutus tulee suunnitella ennen toiminnan aloittamista ja varmistaa että toiminnan alkaessa etäyksikön henkilökunnalla on riittävä osaaminen

Ohjelmisto, laitteisto ja koulutus henkilöstölle liittyen etäyhteyksiin

- Etäyhteyksien käyttöön tarvittava laitteisto ja ohjelmisto ja henkilöstön koulutus tulee olla tehtynä ennen kuin asiakastyö voi alkaa. Etäyhteyksillä tapahtuvat asiakastyö tulee olla asiakkaalle vaivatonta ja sujuvaa.

Turvakodin ja etäyksikön työnjako

- Turvakodin ja etäyksikön välinen työnjako tulee suunnitella mahdollisimman pitkälle ennen toiminnan aloittamista. Työnjakoon vaikuttaa etäyksikön henkilökunnan määrä ja koulutus. Päävastuu asiakasprossista on turvakodilla.

Lasten kanssa työskentely

- Etäyhteyksien avulla tehtävässä työskentelyssä tulee arvioida lasten osalta lasten ikä- ja kehitystaso ja suunnitella toiminta ja työnjako sen mukaisesti.

Tiedotus toiminnasta etäyksikön alueella

- Asiakkaille ja alueen toimijoille on tärkeä tiedottaa palvelusta. Palvelun tulee olla ja näyttäytyä asiakkaille matalan kynnyksen palvelua samaan tapaan kuin muukin turvakotipalvelu.

Asiakastietojärjestelmä ja dokumentointi

- Ennen varsinaisen toiminnan aloittamista tulee olla ratkaistuna asiakastyön dokumentointi. Asiakkaat kirjataan turvakodin asiakastietojärjestelmään.

www.thl.fi

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos • Institutet för hälsa och välfärd • National Institute for Health and Welfare

Mannerheimintie 166, Helsinki, Finland PL/PB/P.O. Box 30, FI-00271 Helsinki, puh/tel +358 29 524 6000

Liite 2. Etäturvakotihankkeen koulutusprosessi etäauttamisesta

YTT, HTM Arja Kilpeläinen, Lapin ensi- ja turvakoti ry:n palvelupäällikkö, piti etäturvakotihankkeen aikana koulutusprosessin etäauttamisesta. Kilpeläinen on julkaissut monia teoksia liittyen teknologiavälitteiseen työskentelyyn sosiaalialalla. Kilpeläisen väitteli aiheesta keväällä 2016. (Väitöskirja: Kilpeläinen, Arja: Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. [Villages on the net and in the know. Everyday life of ageing rural villages with technology-enhanced social work.] Acta Universitatis Lapponiensis 316. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.)

Koulutusprosessin kaari eteni seuraavalla tavalla:

14.4.2016 (4 h)

Ensimmäinen kerta oli teoreettista taustoitusta ja lähestymistä otsikoilla: Tekniikka kaveriksi / Etätyöskentelyn nousu, uho ja arki

13.9.2016 (2h)

Toinen kerta keskittyi tietoturvaan, tietosuojaan ja niiden huomioimiseen organisaatiossa otsikoilla: Virtuaalinen työskentely / Teknologinen muutos

18.10.2016 (2h)

Kolmannella kerralla arkistettiin teknologiaa osana omaa työtä otsikolla: Teknologian arkistaminen.

Koulutuksen aikana jokainen osallistuja oli vuorotellen joko opetusta järjestävässä paikassa tai seurasi koulutusta videovälitteisesti. Tämä mahdollisti henkilökohtaisen kokemuksen videovälitteisyydestä ja sen tuomista vaateista.

Liite 3. Asiakasprosessi



Etäturvakotimalli



Etäturvakoti



Työpari
työskentely
etäyhteydellä



Keskusturvakoti



Asiakkuuden vireilletulo	Turvakotijakson aloitus	Työskentely turvakodissa	Turvakotijakson lopetus
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhteydenotto (asiakas tai muu taho) ✓ Arvio turvakodin tarpeesta ✓ Jos asiakkuus ei ala → ohjaus muihin palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tulohaastattelu ja turvallisuuskartoitus ✓ Tiedotus asiakkaalle etäturvakotimallista, etäturvakodin säännöt ✓ Yhteydenpito verkostoon tarvittaessa ✓ Tavoitteet jaksolle 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Päivittäinen tuki etäturvakodin henkilökunnalta ✓ Yksilötyöskentely kokijan ja lapsen kanssa ✓ Käytännön asioiden järjestämisen tukeminen ✓ Yhteistyö muiden auttavien tahojen kanssa ✓ Marak -moniammatillinen riskiarviointi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Turvasuunnitelman päivitys ✓ Selviytymisvaiheen tuen tarpeen kartoitus (kaikki yhteistyötahot) ✓ Palautelomakkeiden (turvakoti ja etäyhteistyöskentely) täyttö
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhteydenpito puhelimitse/etänä 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tieto asiakkuudesta keskusturvakotiin ✓ Turvallisuuskartoitus ✓ Yhdessä asiakkaan tavoitteiden läpikäyminen ✓ Yksilöllinen arvio etätyöskentelyn mahdollisuudesta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Työparityöskentelyä etäyhteydellä kokijan ja lapsen kanssa ✓ Yhteiset raportit etänä ✓ Ryhmiin osallistuminen etänä 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jakson arviointi yhdessä ✓ Asiakaspalautteen läpikäynti etätyöskentelystä
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Yhteydenotto (asiakas tai muu taho) ✓ Arvio turvakodin tarpeesta ✓ Jos asiakkuus ei ala → ohjaus muihin palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Raportointi keskusturvakodin sosiaalityöntekijälle asiakkuuden alkamisesta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tuki työskentelyprosessin etenemiseen ✓ Ryhmien ja työparityöskentelyn toiminnan suunnittelu ja toteutus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiakasprosessin sulkeminen asiakastietojärjestelmässä ✓ Tilastointi
Turvallisuus, konsultaatio, yhteinen asiakastietojärjestelmä			